

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY

(Studi Kasus Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia di Plasa Telkom BSD, Tangerang Selatan)

Cindy Ayu Agustin – 1100018781

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN, ialah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui bagaimana hubungan dan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi dokumentasi dan menyebar kuesioner sebanyak 60 responden. Metode pengambilan sampel secara *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

HASIL YANG DICAPAI menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 41,8%, dan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Mean yang di dapatkan dari variabel kualitas pelayanan sebesar 4,36 dinilai sangat baik. Sedangkan untuk mean dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 3,91 dinilai baik.

SIMPULAN dari hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan Speedy, dan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan Speedy.

Kata kunci

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan